УДК 808.5

КУЛЬТУРА МАЎЛЕННЯ СУПРАЦОЎНІКАЎ ОРГАНАЎ УНУТРАНЫХ СПРАЎ ЯК ЭЛЕМЕНТ СЛУЖБОВАГА ЭТЫКЕТУ

П. М. Каманцаў
курсант 3 курса факультэта міліцыі
Магілёўскага інстытута МУС
Навуковы кіраўнік: ***С. В. Венідзіктаў****,*
начальнік кафедры сацыяльна-гуманітарных дысцыплін
Магілёўскага інстытута МУС,
кандыдат філалагічных навук, дацэнт

Службовы этыкет супрацоўніка органаў унутраных спраў — частка яго маральнай культуры, у якую ўваходзяць рэгламентаваныя формы ўзаемадзеяння з грамадзянамі, адносін паміж супрацоўнікамі. У лік складнікаў службовага этыкету ўваходзіць і культура маўлення [1]: ад таго, наколькі эфектыўна наладжваюць зносіны супрацоўнікі, наколькі валодаюць тэхнікай камунікацыі, метадамі маўленчых паводзін ва ўмовах канфлікту, залежыць і эфектыўнасць дзейнасці праваахоўнай сістэмы.

Па выкарыстоўваемых знакавых сістэмах адрозніваюць: вярбальныя (маўленчыя) зносіны, якія ў сваю чаргу дзеляцца на вусную і пісьмовую гаворку; невярбальныя (пазамоўныя) зносіны, якія маюць у сацыяльных стасунках надзвычай вялікае значэнне (ад 60 да 80 % інфармацыі ад суразмоўцы мы атрымліваем па невярбальнаму каналу [2]).

Маўленчыя зносіны часцей за ўсё рэалізуюцца ў форме дыялогу — размовы дзвюх або некалькіх асоб, формы прамовы, якая складаецца з абмену рэплікамі. У гутарцы дыялог з’яўляецца асноўнай формай камунікацыі і нярэдка прымае форму спрэчкі — сутыкнення меркаванняў, калі абодва ўдзельнікі акта камунікацыі ўсведамляюць, што вядуць спрэчку і заявілі пра гэта адкрыта. Асноўныя правілы ўзаемадзеяння з грамадзянамі ў канфліктных сітуацыях можна звесці да наступных:

1. Рацыянальнасць, г. зн. уменне кіраваць сабой і кантраляваць свае эмоцыі, нават калі процілеглы бок гэтага не робіць (напрыклад, старацца пераключыць суразмоўцу на высвятленне таго, што адбылося, бо эмацыянальнасць негатыўна ўплывае на прыняцце рашэння).

2. Уменне слухаць і зразумець суразмоўцу, г. зн. старацца зразумець пункт гледжання грамадзяніна, разабрацца ў падзеях, задаючы удакладняючыя пытанні.

3. Дакладнасць, бо наяўнасць ілжывай інфармацыі або спробы маніпуляцыі абцяжарваюць узаемадзеянне, зніжаюць давер грамадзян.

4. Выразная фармулёўка патрабаванняў (ужыванне спосабаў аргументаванага перакананне і пазбяганне павучанняў).

Захаванне нормаў культуры мовы і валоданне мадэлямі паводзін у канфліктных сітуацыях дазваляюць супрацоўніку аператыўна выбіраць эфектыўную для канкрэтнай абстаноўкі мадэль і ўжываць яе ў межах закона, што спрыяе больш прадуктыўнаму ўзаемадзеянню з грамадзянамі.

---

1. Профессиональная этика и служебный этикет : учебник для студентов вузов специальностей «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / под ред. В. Я. Кикотя ; [авт. кол.: И. И. Аминов и др.]. М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2014. 55 с. Вернуться к статье

2. Венидиктов, С. В. Риторика : учебник для курсантов и студентов учреждений высшего образования по юридическим специальностям / С. В. Венидиктов, С. И. Даниленко. Минск : РИВШ, 2017. 236 с. Вернуться к статье